

Вместе



Журнал для клиентов компании DHL Express

№1–2(07) май 2012



Сервис высшего стандарта

■ ИНТЕРВЬЮ С АДРИАНОМ МАРЛЕЕМ

Новое исследование из серии «Взгляд в будущее»

■ МИР К 2050 ГОДУ

Первые международные трофеи в картинге

■ ПОБЕДНЫЙ ДЕБЮТ В ДУБАЕ

Вместе

Издание для клиентов компании
DHL Express

Адрес редакции: 127083, Москва,
ул. 8 марта, 14

Электронная почта:
ciscomms@dhl.com

Редактор: Мария Верномудрова

Тираж: 950 экземпляров.

Распространяется бесплатно.

Присылайте нам ваши вопросы, идеи
и предложения. Мы будем рады
осветить их в следующих номерах
журнала «Вместе».

Уважаемые читатели!

Начало 2012 года выдалось для нашей компании столь богатым на события, что первый номер журнала для клиентов DHL Express мы решили сделать сдвоенным.

За эти несколько месяцев мы успели принять участие в очередной неделе моды Mercedes-Benz Fashion Week Russia, провести презентацию футурологического исследования «Логистика-2050» и покорить картодром Дубая как лучшие дебютанты гонки MotorCity Endurance Championship 2012. Но несмотря на такую насыщенную корпоративную жизнь, нашим приоритетом всегда оставалась своевременная и безопасная доставка ваших грузов.

Этим выпуском журнала мы хотели бы вновь приоткрыть для вас дверь в мир DHL, где всегда есть место спорту, моде, музыке, благотворительности. Мы рады поделиться с вами новыми впечатлениями и стараемся каждый день дарить вам самые позитивные эмоции. Надеемся, что эти эмоции будут сопровождать и каждый груз, который вы отправляете с нами!

Спасибо вам за выбор DHL Express!

Анна Клинскова

*Директор по продажам
DHL Express в России*



НОВОСТИ

DHL EXPRESS – «БРЭНД ГОДА» В РОССИИ



На торжественной церемонии вручения наград «БРЭНД ГОДА/EFFIE-2011» 12 апреля 2012 года компания DHL Express была признана победителем в номинации «Товары и услуги бизнесу». Это первая в истории компании в России награда EFFIE, которая стала подтверждением высокого уровня доверия к бренду DHL.

Премия «БРЭНД ГОДА/EFFIE-2011» была присуждена DHL Express за эффективность и креативность маркетинговых коммуникаций в сфере B2B. Жюри конкурса высоко оценило результаты кампании «The Speed Of Yellow», проходившей в России осенью 2011 года, и организованный в рамках нее конкурс «Пой на весь мир вместе с DHL». С помощью приложения в социальной сети «ВКонтакте» участникам конкурса предлагалось записать и опубликовать свой вариант исполнения гимна рекламной кампании DHL Express – «Ain't no mountain high enough». За 4 недели приложение было установлено более 162 тысяч раз, а количество записанных видеороликов достигло 3500.

«ЗЕЛЕННЫЕ» ГРУЗЫ ПО РОССИИ

DHL Express продолжает развивать в России эко-ориентированное решение GOGREEN. Теперь этот сервис стал доступен для отправок, доставляемых в пределах России, – рань-

ше воспользоваться им можно было только при отправке документов или грузов за границу.



Механизм расчета стоимости услуги GOGREEN также стал более прозрачным и удобным: это надбавка в размере 5 рублей на каждый килограмм отправленного груза дополнительно к существующим тарифам. Полученные средства DHL направляет на поддержку сертифицированных международных программ защиты климата по всему миру, в том числе на разработку возобновляемых источников энергии и альтернативных транспортных средств, восстановление лесов и т.д. Каждый из клиентов DHL Express, использующих сервис GOGREEN, ежегодно получает сертификат, в котором отражается общая сумма выбросов CO₂, нейтрализованных благодаря его участию.

DHL В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



Любое сообщество, будь то круг близких друзей или партнеров по бизнесу, не сможет существовать без постоянного общения на основе общих интересов. А для DHL основным приоритетом всегда оставались клиенты – мы стремимся быть для вас ближе, доступнее и проще. Именно поэтому мы решили создать новую площадку для коммуникаций – сообщества в социальных сетях Facebook и «ВКонтакте».

Как показал опыт, наши группы и страницы – прекрасный способ обсудить все интересное, связанное с нашим бизнесом, поделиться последними новостями, показать свежие фотографии с наших мероприятий. Кроме того, в сообществах DHL регулярно проходят конкурсы и разыгрываются эксклюзивные призы. Присоединяйтесь к нам уже сегодня!

 <http://www.facebook.com/dhl.russia> – DHL: в мире моды, спорта и музыки на Facebook

 <http://vk.com/dhlclub> – DHL в России на vk.com

«ХРУСТАЛЬНАЯ ГАРНИТУРА» ВНОВЬ У DHL



В марте 2012 года DHL Express вновь стала лауреатом международного конкурса Call Center Awards 2012. На этот раз «Хрустальная Гарнитура» была присуждена DHL Express в России в номинации «Лучшая программа/проект набора, подготовки и обучения персонала» и DHL Express в Украине в номинации «Награда за корпоративную социальную ответственность».

Лучшей программой в области подготовки персонала стала бизнес-игра, с помощью которой проходят обучение новые сотрудники DHL Express. Благодаря такому подходу, российский центр обслуживания клиентов является одним из лучших во всей группе компаний Deutsche Post DHL. Всего на территории России таких центров два: московский контакт-центр насчитывает более 280 сотрудников и обрабатывает около 8500 входящих звонков ежедневно, а в Новосибирске, где принимаются обращения от клиентов в Сибири и на Урале, 45 сотрудников обрабатывают около 2500 звонков в день.

ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКА:

ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА

Топ-менеджеры DHL Express поделились с читателями нашего журнала взглядами на последние отраслевые тренды.



Адриан Марлей

генеральный директор DHL Express
в странах СНГ и Юго-Восточной Европы

Сегодня особенно быстро растет спрос на премиальные услуги экспресс-доставки, причем как на международном, так и на внутрироссийском рынках. Премиальный сегмент – это доставка не просто до конца рабочего дня, а к конкретному времени: например, до 9:00, до 10:30, до 12:00. Четкое определение времени получения грузов позволяет клиентам успешнее конкурировать на своих рынках: за счет этого достигается экономия на складских издержках, поскольку нет необходимости хранить груз на складе, товары сразу поступают в точки продаж.

Одновременно экспресс-доставка становится неотъемлемым звеном всей логистической цепочки компании, напрямую влияя на эффективность бизнеса. Растут и требования к качеству услуг экспресс-перевозчиков. Стоимость услуг перестает быть главным параметром, по которому предложения транспортных компаний сравниваются в тендерах, а точность и надежность доставки становятся основными факторами успеха на рынке.



Елена Емельянова

директор по маркетингу DHL Express
в России

Одним из факторов роста экспресс-доставки внутри России является развитие онлайн-торговли, доставка становится неотъемлемой частью бизнеса онлайн-ритейлеров. С другой стороны, для Интернет-магазинов, продающих недорогие товары массового спроса, логистические решения премиального сегмента вряд ли актуальны. Другое дело – высокостоймостные товары, например, модные гаджеты: здесь покупателю очень важно качество доставки, ее надежность, а во многих случаях и скорость.

Мы наблюдаем положительную тенденцию роста спроса на наши услуги со стороны малого и среднего бизнеса. В России пока далеко не все предприниматели понимают важность грамотной логистики и ту экономическую ценность, которую она может нести для бизнеса. А на самом деле она велика: например, ритейлер в регионе может заказывать товары из Москвы или из-за рубежа в небольшом количестве в самые сжатые сроки. Если цена таких товаров высока, то закупка большой партии будет куда менее выгодной, чем оперативная доставка под заказ.



Анна Клинскова

директор по продажам DHL Express
в России

Сегодня многим компаниям требуются индивидуализированные решения, в том числе отраслевые: для фармацевтики, автомобилестроения, легкой промышленности. Например, для автомобильных компаний важна возможность оперативно заказывать запчасти без дополнительных затрат на складирование, для фармацевтических фирм – специальные условия транспортировки клинических образцов, для fashion-ритейлеров – возможность быстрой поставки небольших партий товара или образцов.

Мы ожидаем повышенного спроса на «зеленые» сервисы. Сейчас не только международные, но и российские компании проявляют интерес к экологически ориентированным услугам. Понимая это, DHL Express продолжает развивать в России решение GOGREEN, благодаря которому компании, отправляющие через нас грузы, могут компенсировать выбросы углекислого газа в атмосферу. В обозримом будущем забота об экологии станет нормой для всего российского бизнес-сообщества – и это отразится на требованиях к работе логистических компаний.

GOGREEN – ЭТО МОДНО

Этой весной компания DHL в очередной раз поддержала Mercedes-Benz Fashion Week Russia. Главное мероприятие российской модной индустрии проходило с 21 по 25 марта 2012 г. в московском Центре Международной Торговли – и, безусловно, запомнилось всем.



зов на стенде были посвящены *DHL GOGREEN* – эко-ориентированному логистическому решению, благодаря которому клиенты компании во всем мире имеют возможность компенсировать выбросы углекислого газа, связанные с экспресс-перевозкой их грузов. Платья в экологической стилистике, в которые были одеты очаровательные девушки-промоутеры, также были созданы Еленой Троцько.

В преддверии Mercedes-Benz Fashion Week Russia DHL Express провела ставший уже привычным розыгрыш VIP-билетов, приглашающих и других призов на показы в рамках Недели моды. Эта специальная акция также не обошлась без дизайнерской мысли – специально для нее Елена Троцько выпустила эксклюзивные шейные платки.



Молодой талантливый дизайнер Елена Троцько уже не первый сезон сотрудничает с DHL – на этот раз ее работы можно было увидеть не только на подиуме, но и в лаунж-зоне DHL на промоутерах *GOGREEN*.

Главным для DHL событием в рамках Недели моды стал показ коллекции Елены Троцько. Именно Елена стала победительницей конкурса молодых дизайнеров «Желтый – цвет скорости», который был организован компанией DHL Express совместно с MBFW Russia осенью 2011 года. В новую коллекцию LENA TROTSKO «Ее звали мечтой» вошли модели, созданные специально для DHL в стилистике бренда компании, – с красно-желтых платьев с узнаваемым логотипом и началось дефиле. Другие наряды были выдержаны в привычных для лета цветах белого песка, кораллов и зеленой травы. На подиум вышли девушки из группы «Любовные истории» и бывшая солистка группы ВИА ГРА Татьяна Котова.

В лаунж-зоне DHL Express посетители MBFW Russia принимали участие в эксклюзивной фотосессии с модными аксессуарами DHL. В этом году специальные акции и розыгрыши ценных при-



СЕРВИС ВЫСШЕГО СТАНДАРТА

Генеральный директор DHL Express в России Адриан Марлей – о сотрудниках, клиентах и отрасли экспресс-доставки.



Премиум и почта

Вы когда-нибудь заходили в обычное отделение «Почты России», например, в регионах?

Конечно, заходил: и в старые, и в новые. Я не очень знаком с деталями, что и как там устроено, но мне нравится их обновленный бренд. На меня большое впечатление произвело современное отделение Почты в аэропорту «Домодедово». Но специально по отделениям я не хожу.

Долго ли вы планируете работать в Москве?

Я уже проработал в России 10 лет и не прочь поработать еще. Мы по-прежнему считаем, что здесь наш рынок имеет огромный потенциал роста.

Потенциал – общее слово, но какие направления вы считаете приоритетными для развития?

Если рассматривать наши позиции в сегменте международной экспресс-доставки и доставки по стране, то нам есть куда расти по обоим направлениям. И в основном эти возможности роста связаны с заметным увеличением спроса на премиум-услуги. Значительный объем грузов, которые мы ежедневно отправляем по России, доставляется не просто к определенному дню, но к определенному времени – к 9 или 12 утра следующего дня. И в этой области мы будем расширять свои возможности, чтобы удовлетворить растущий спрос.

Что очень важно, для многих наших клиентов экспресс-доставка превращается из обычного хозяйственного сервиса в процесс, полностью интегрированный в их бизнес. Дистрибьюторы хотят с нашей помощью продавать свою продукцию на внутреннем рынке, банки – доставлять пластиковые карты клиентам, фармацевтические компании – вовремя отправлять образцы для клинических испытаний. И это лишь некоторые сегменты бизнеса, для которых имеют критическое значение качество и надежность логистики.

Какая часть российского бизнеса растет быстрее: местные или международные перевозки?

Местный сегмент растет быстрее, особенно премиальные услуги. Поэтому DHL и продолжает работать на внутрироссийском рынке, занимая на нем значительную долю. У нас для этого есть все возможности: хорошо развитая филиальная сеть и стандарты сервиса международного уровня. Важно не просто работать на рынке, но занять ту нишу, в которой ниже уровень конкуренции и ваши преимущества имеют для клиента повышенную ценность. Для нас такая ниша – доставка к определенному времени.

Бумажная работа

Как вам работает с таможенной?

Международные операции – самая интересная и сложная часть нашей работы. Многие думают, что для того чтобы импортировать что-то в Россию, надо тратить много времени на таможенное оформление. На самом деле наши клиенты могут доставлять грузы из-за рубежа с предсказуемым сроком прохождения таможенных формальностей и даже не задумываться о таких сложностях, как, например, таможенный склад. Ведь какой смысл в экспресс-доставке, если большую часть времени ваше отправление проведет на таможне?

Вы можете гарантировать определенные сроки таможенной очистки?

У нас только в московском регионе с таможней работают около 300 сотрудников. Мы можем оформлять импортные грузы в 22 городах России. В действительности процесс обработки таможней ввозимых грузов в России не сложнее, чем где бы то ни было в мире. Процедуры все те же. Разница в том, что у вас все бумаги должны быть четко и правильно заполнены. Всегда. Поэтому наши сотрудники сопровождают и контролируют процесс очистки на всех его этапах. Иногда это занимает несколько часов, иногда – несколько дней.

И чтобы срок прохождения таможни был минимальным, мы должны четко показать таможенным органам, что за груз ввозится в страну. Например, для некоторых клиентов у нас созданы огромные базы данных товаров с иллюстрациями и описанием на русском и английском языках – принимая такие грузы к доставке в Европе, мы уже можем начать подготовку к прохождению таможни в России. Такая возможность очень важна, например, для ритейлеров, заказывающих товары категории «люкс» поштучно – они могут быстро пополнить свой ассортимент даже по просьбе одного-единственного покупателя.

Насколько лояльны ваши клиенты?

Не назову вам точные цифры, но лояльность очень высокая. Если рассматривать крупные компании, то с большинством из них мы работаем по 2–3 года и более. Для того чтобы из года в год выигрывать тендеры, особенно в условиях, когда многие из российских компаний стали очень строго подходить к выбору поставщиков, нужен очень высокий уровень доверия.

С другой стороны, как я уже говорил, для многих наших клиентов экспресс-доставка становится

Чтобы оказывать сервис по самым высоким международным стандартам DHL, в прошлом году мы провели внутреннюю сертификацию всего персонала: от мойщиков автомобилей до топ-менеджмента.

полноценным бизнес-процессом, поэтому возможность в течение долгих лет отправлять грузы с одним надежным перевозчиком, способным индивидуализировать этот процесс под запросы компании, тоже является аргументом в пользу выбора DHL. Причем далеко не всегда мы выигрываем в тендерах по цене – обычно нас выбирают именно как компанию с уровнем сервиса, соответствующим премиальному сегменту.

Погода и зимнее время

Помимо географической удаленности получателя и сроков прохождения таможни, что еще определяет сроки доставки?

Погода. Но и здесь неожиданности бывают редко: всегда можно уточнить прогноз и подготовиться. Конечно, на ско-

рость курьерской доставки по городу может повлиять сложная ситуация на дорогах из-за снегопада, но мы делаем все, чтобы в таких ситуациях минимизировать задержки. В Москве у нас два распределительных центра: на юге и на севере. Кроме того, каждый из наших курьеров обслуживает четко определенный маршрут и знает его вдоль и поперек – это тоже помогает оптимизировать передвижения каждого автомобиля. У нас ежедневно на улицы Москвы выезжают 300 курьеров – только при таком количестве персонала можно справиться с нашими объемами доставки при стольких пробках. А здесь они серьезнее, чем в Нью-Йорке и Лондоне.

Сложно ли нанимать курьеров? Я слышал, что в США эта работа – одна из самых высокооплачиваемых в отрасли...

В экспресс-доставке курьер – это не просто водитель. Он не только забирает посылку, но и должен проконсультировать клиента по оформлению накладной, упаковке груза и проконтролировать правильность всех данных. Наши курьеры должны знать о бизнесе компании как можно больше, включая ответ на вопрос «Какой код указать для отправки на Самоа?». Чтобы оказывать сервис по самым высоким международным стандартам DHL, в прошлом году мы провели внутреннюю сертификацию всего персонала: от мойщиков автомобилей до топ-менеджмента.

Привлекаете ли вы временный персонал и как контролируете качество его работы?

Мы обычно нанимаем временный персонал в отдел по работе с клиентами и операционный отдел в пиковый период – перед новогодними праздниками. Это требует времени и денег, но нельзя же позвонить клиенту и сказать: «Мы так закрутились, что не можем доставить ваши грузы вовремя». Набор дополнительного персонала мы планируем заблаговременно, чтобы успеть провести качественное обучение. В дальнейшем особенно результативные сотрудники остаются работать у нас на постоянной основе.

Полная версия интервью опубликована в газете «РБК дейли» от 10 апреля 2012 г.

МИР К 2050 ГОДУ

НОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ИЗ СЕРИИ «ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ»

В конце февраля 2012 года Deutsche Post DHL выпустила в свет очередное футурологическое исследование из серии «Взгляд в будущее» – «Логистика-2050», где рассматриваются 5 возможных сценариев развития торговли, бизнеса и общества к 2050 году.



Что примечательно, во всех сценариях, описанных в рамках нового исследования Deutsche Post DHL, логистика выходит за привычные всем нам рамки. В большинстве случаев она начинает играть еще более важную роль не только в экономической, но и в социальной жизни.

Эти сценарии основаны на подробном анализе наиболее значимых факторов, включая модели торговли и потребления, технологические и со-

циальные тенденции, изменения климата, а также оценивают влияние этих факторов на поведение людей и изменение их ценностей в ближайшие 40 лет. Это долгосрочные и в некоторых случаях радикальные версии того, как может выглядеть мир совсем скоро.

Исследование «Логистика-2050», дополненное серией разноплановых эссе, стало третьим исследовательским проектом серии «Взгляд в будущее», представленным Deutsche Post DHL. Но «Логистика-2050» – это гораздо больше, чем просто очередное отраслевое исследование. Об этом на официальной презентации в присутствии большого количества европейских журналистов говорил генеральный директор Deutsche Post DHL Франк Аппель: «В последние годы наш мир меняется все быстрее. Предсказать, какой станет жизнь вокруг нас, все сложнее – для этого необходимо расширять горизонты и рассматривать возможные

альтернативные пути развития. Разрабатывать жизнеспособные стратегии и выбирать правильный курс можно только с пониманием различных перспектив».

В исследовании принимали участие 42 известных эксперта, в том числе Клаус Тепфер, бывший министр по охране окружающей среды Германии и директор Программы ООН по окружающей среде, Фатих Бироль, главный экономист Международного энергетического агентства, и Михаэль тен Хомпель, управляющий директор Института Фраунгофера по движению материалов и логистике. Над футуристическими сценариями развития логистики также работали ведущие специалисты Всемирного экономического форума, исследовательского института Gesellschaft für Konsumforschung (GfK), Института Роки Маунтин, Копенгагенского института футурологии, Всемирного совета предпринимателей по устойчивому развитию и Greenpeace.

Сценарий 1: Нерегулируемая экономика – мир на пороге коллапса

Мир живет по законам материальных ценностей и неконтролируемого массового потребления. Этот неустойчивый путь основан на беспощадном использовании природных ресурсов, что ускоряет изменения климата и приводит к учащению стихийных бедствий. Спрос на логистические и транспортные услуги резко увеличивается. Глобальная транспортная система обеспечивает быстрый обмен товарами между центрами потребления. Тем не менее усиливающиеся климатические изменения часто нарушают цепочки поставки, что создает дополнительные проблемы для логистических компаний.

Сценарий 2: Суперэффективность в супергородах

Мегаполисы превращаются в мировые центры управления. Именно здесь рож-



даются инициативы по переходу к экологичному пути развития, от которого выигрывают прежде всего сами города. Чтобы решить проблемы, связанные с ростом городов, в т.ч. перенаселенность и загрязнение окружающей среды, мегаполисы эффективно развиваются в направлении коллаборации. Потребители изменили свои привычки: многие продукты теперь не покупаются, а берутся в аренду. Высокоэффективные системы управления транспортными потоками позволили уменьшить пробки на дорогах. Глобальная транспортная система, включающая в себя наземные, морские, воздушные и даже космические перевозки, помогла создать значимые торговые связи между многочисленными мегаполисами по всему миру.

Сценарий 3: Индивидуализированный образ жизни

Этот сценарий описывает мир, в котором широко распространено индивидуализированное потребление. Человек получает возможность создавать и разрабатывать собственные продукты, и небольшую роль в этом процессе играют 3D-принтеры. Такая тенденция приводит к росту региональных торговых потоков – глобальными остаются только торговля сырьем и передача данных. Кастомизация и региональное производство сопровождаются децентрализацией энергопотребления и управления инфраструктурой. Для логистики это означает снижение спроса на перевозки готовой продукции и полуфабрикатов на большие расстояния. Логистические провайдеры занимаются организацией всей физической цепочки создания добавленной стоимости, а также управляют потоками зашифрованных данных для передачи схем, используемых в 3D-принтерах. Децентрализованное производство превращает широкие возможности развития региональной логистики и высокоэффективную систему «последней мили» в значимые факторы успеха.

Сценарий 4: Ослабляющий протекционизм

Согласно этому сценарию, в результате экономических потрясений процесс глобализации сменился защитой национальных рынков и возникновением многочисленных протекционистских ба-



рьеров. Развитие технологий замедляется. Высокие цены на энергоносители и огромный их дефицит приводят к международным конфликтам и борьбе за источники ресурсов. На логистической отрасли сказываются проблемы, возникшие в результате спада мировой торговли и последовавшей регионализации цепочек создания добавленной стоимости. Правительства рассматривают логистику как стратегическую индустрию. Поскольку напряженность отношений между некоторыми регионами и странами значительно усиливается, логистические провайдеры в нейтральных странах выступают в роли посредников в международной торговле.

Сценарий 5: Глобальная устойчивость – локальная адаптация

Этот сценарий предполагает высокий уровень потребления вследствие уде-

шевления и автоматизации производства. Однако усиливающиеся изменения климата и частые катастрофы негативно сказываются на логистических и производственных цепочках, что приводит к регулярным нарушениям поставок. Особенностью новой экономической парадигмы становится переход от стремления к максимальной эффективности к защите «слабых мест» и повышению устойчивости. Радикальное смещение фокуса на резервные системы производства и региональные цепочки поставок позволяет глобальной экономике выстоять в сложный период. В 2050 году при регионализации торговли основой экономической системы становится логистический сектор, основным приоритетом которого является безопасность цепочек поставок. Эта отрасль обладает резервной инфраструктурой, обеспечивающей надежность транспортировок в любых нестабильных условиях.



К выходу 180-страничного исследования «Логистика-2050», которое сопровождается многочисленными эссе и интервью экспертов, Deutsche Post DHL запустила независимый блог по адресу www.delivering-tomorrow.com.

САМОЛЕТ DHL

В КОЛЛЕКЦИИ СБЕРБАНКА

Вот уже 28 лет DHL доставляет грузы для российских клиентов. За это время со многими из них сложились действительно прочные партнерские отношения.



Самолет DHL пополнил уникальную коллекцию музея.

В частности, сотрудничество DHL Express с ОАО «Сбербанк России» в этом году было ознаменовано приятным событием: в знак признательности за многолетнюю и успешную совместную работу руководство компании передало в дар Сбербанку уменьшенную модель брендированного

Реконструкция кабинета Управляющего государственными сберегательными кассами конца XIX- начала XX вв.



самолета DHL. Этот подарок стал одним из экспонатов интереснейшего корпоративного музея Сбербанка, о котором мы с удовольствием расскажем читателям нашего журнала.

Музей Сбербанка России – это уникальный комплекс, имеющий историческую направленность. Изначально он был создан для сохранения, популяризации и изучения истории развития сберегательного дела в России и самого Банка. Решение о создании музея было принято в 1998 году, а уже в 1999 году была открыта первая основная экспозиция. В дальнейшем коллекция музея постоянно пополнялась, и не так давно, в 2010 году, была реализована новая концепция. Обновленный музей открыт для сотрудников центрального аппарата и территориальных банков, а также для партнеров, акционеров и гостей Сбербанка.

В сегодняшнем музее – 4 просторных современных зала, созданных по оригинальному дизайнерскому проекту. Залы оснащены интерактивными экранами и разнообразным мультимедийным обо-



Заместитель начальника отдела Управления делами Михаил Богданов

рудованием, с помощью которого посетители музея могут получить интересную информацию о внешней и внутренней деятельности Банка. Здесь можно познакомиться с корпоративными ценностями и миссией Сбербанка, со значимыми мероприятиями, благотворительной деятельностью, узнать о партнерах и клиентах и о многом другом.

Одной из ценностей Банка является уважение к традициям, поэтому истории и развитию банковского дела в России посвящен отдельный зал музея, также





Политические события часто оказывают влияние на денежное обращение, на работу финансовых структур. На фото: экспозиция, посвященная революционным событиям в России, Гражданской и Великой Отечественной войнам.

оборудованный интерактивным экраном. Название фильма «Наша история» неслучайно, ведь история России и история Сбербанка очень тесно переплетаются. Экскурсию по музейному комплексу Сбербанка (он расположен в главном офисе Банка на улице Вавилова) для нас провел Михаил Владимирович Богданов, заместитель начальника отдела Управления делами. Он показал уникальные экспонаты, большинство из которых имеет высокую историческую ценность. Экспозиция посвящена знаковым событиям, происходившим в разные периоды российской истории, и отражает хронологию становления банковского дела.



История логотипа Сбербанка необыкновенно интересна. Инновационное развитие Банка сказывалось и на его эмблеме: от Пеликана, охранявшего своих птенцов, до динамичного, современного логотипа, выражающего стремление к новым свершениям.

Значительное внимание уделено главному капиталу Сбербанка – персоналу, ведь успех любой компании зависит прежде всего от ее сотрудников. Что примечательно, первые сотрудники сберегательных касс при поступлении на службу давали клятвенное обещание добросовестно выполнять свои обязанности на Библии.



Музейный фонд Сбербанка обладает богатой коллекцией плакатов, связанных со сберегательным делом. Часть из них с гордостью представлена на мультимедийном оборудовании нового музейного комплекса.

В музее собрана богатая коллекция редких плакатов и документов, особенно советского периода, прекрасно иллюстрирующих историю Сбербанка. Но экспозиция не только рассказывает о прошлом: в «Зале инноваций» можно увидеть последние модели банкоматов и современных устройств по продаже монет, а также, катаясь на велосипеде, совершить интерактивную прогулку по корпоративному университету Банка.

Миниатюрная копия красно-желтого самолета DHL уже заняла свое место в числе экспонатов музея. Сегодня этот самолет стал своего рода символом крепких партнерских отношений Сбербанка и DHL Express, которые длятся вот уже 18 лет. Как рассказывает Михаил Богданов, экспресс-доставка почты каждый день помогает Банку в работе: «Срочная отправка документов – это та задача, которую мы решаем практически постоянно, и здесь нам очень помогает сервис DHL Express. Ведь открытие филиалов и представительств Банка за рубежом,

участие Банка в крупных мероприятиях различного уровня влечет за собой развитие международных отношений с партнерами банковского и делового сообщества. Международную экспресс-доставку корреспонденции и грузов Банк доверяет только DHL. На протяжении всего нашего сотрудничества с DHL мы наблюдаем, как совершенствуется система обслуживания и услуги экспресс-доставки становятся все удобнее. Так, в последние годы при отправке текущей корреспонденции мы активно используем сервис DHL Connect, с помощью которого заполняются авианакладные, определяется тариф на доставку отправок, а в адресной книге формируются адреса и контакты для всех наших международных отправок. Вместе с этим, сервис позволяет в онлайн-режиме проводить отслеживание наших грузов. Надеюсь, что наши партнерские отношения будут и дальше развиваться, а фирменный самолет DHL станет не последним в коллекции нашего музея!».



Сбербанк России обладает уникальной филиальной сетью, в которую входят 17 территориальных банков, около 20 тысяч подразделений по всей стране, зарубежные представительства в Германии и Китае, филиал в Индии, а также дочерние банки в Казахстане, Белоруссии, Украине и Австрии. И обо всей этой огромной территории, о повседневном труде сотрудников, об их достижениях, спортивной и культурной жизни также можно более подробно узнать в корпоративном музее.

СПОРТИВНЫЙ ДЕБЮТ В ДУБАЕ

2011 год прошел в DHL Express в постоянном соревновательном напряжении – 90 команд от компаний партнеров принимали участие в чемпионате по картингу «Формула первых». Финальные заезды турнира состоялись в ноябре, и победителей ждал очень приятный приз – участие в 24-часовой гонке MotorCity Endurance Championship 2012 в ОАЭ. На которой команда DHL показала себя более чем достойно!



За время интереснейшей поездки, напряженных тренировок и увлекательной борьбы на гоночном треке участники команды DHL Express буквально сроднились друг с другом. Именно это и помогло нам показать столь выдающиеся результаты!

Компания DHL поддерживает соревнования «Формулы 1» уже в течение 2 лет, а в 2004 году стала Официальным Логистическим Партнером этих самых престижных в мире гонок. К сожалению, в России пока нет трассы для заездов такого уровня. Поэтому, чтобы поддержать глобальную спонсорскую программу, DHL Express в России организовала масштабное мероприятие – чемпи-

онат по картингу для своих клиентов и партнеров «Формула первых», который проходил в одном из лучших карт-клубов Москвы – «10 дюймов».

По завершении этого чемпионата DHL Express поддержала еще один турнир – Кубок DHL, в котором принимали участие гонщики клуба «10 дюймов». Команды-победители этих двух соревнований и гонщики, показавшие лучшие результаты, получили возможность представлять DHL Express на международной гонке MotorCity Endurance Championship 2012, которая проводилась на высококласном автодроме Дубая. В со-

став российской «спортивной делегации» вошли представители компаний «Groupon», «ЯМ Интернешнл», «Subaru» и др.





Желто-красная форма DHL сидела на наших ребятах безупречно: ну чем не гонщики «Формулы-1»?

9 и 10 марта 2012 года команда DHL Express Russia стала настоящей сенсацией в Дубае, продемонстрировав невероятную волю к победе и высочайший класс на трассе. Жара днем и холод ночью, краткий сон в перерывах между сессиями, горячая поддержка болельщиков, для которых ночь гонки также стала бессонной – соревнование оказалось нелегким испытанием для всех. Наши гонщики не просто превосходили ожидания, но и заставили говорить о себе как о настоящих профессионалах. Лидеры гонки



признались, что были вынуждены поменять свою тактику, встретив в лице пилотов DHL Express более чем достойных противников на трассе.

Мастерство и усилия пилотов DHL Express Russia были вознаграждены: в Москву команды вернулись с тремя кубками. 1 и 2 место в Национальном рейтинге и лучшая новая команда-участник Чемпионата – превосходный результат нелегкой работы, проделанной настоящей командой!



Автодром в Дубае является одним из самых современных в мире. Здесь проводятся соревнования как по автомобильным, так и по мотоциклетным видам спорта. Автодром спроектирован с перепадом высот и оборудован по последнему слову техники. Протяженность трассы составляет 5 км 390 м, а ее сложность очень высока. Конфигурация трассы позволяет одновременно проводить соревнования на трех отдельных гоночных треках. Хотя гонки «Формулы-1» здесь пока не состоялись, с момента открытия в 2004 г. дубайский автодром принимал такие престижные соревнования, как чемпионат FIA GT, WTCC, A1GP, World Series by Renault, Grand Racing weekend с участием Speedcar Series.

ДЕРЕВО ЖЕЛАНИЙ СВОИМИ РУКАМИ

В преддверии новогодних праздников в DHL обычно наступает горячая пора: наши клиенты отправляют такое количество подарков, что к «пиковому сезону» компания должна подготовиться заблаговременно. Но сотрудники заняты не только рутинной работой: мы должны поздравить с праздниками наших подопечных из детских учреждений, сделать так, чтобы каждый из них получил чуть больше внимания, чем обычно. А такие подопечные есть у нас по всей России!



Екатеринбург

Осенью прошлого года более 6000 детей из детских домов области и неблагополучных семей написали письма Деду Морозу со своими просьбами о подарках. Для сбора заказанных детьми индивидуальных подарков была организована общегородская акция «Елка детских желаний». Пункты приема подарков были открыты в торговых центрах Екатеринбурга. В итоге все пожелания детей были исполнены, все подарки куплены. Осталось их только доставить детям.

Именно с такой просьбой в филиал DHL Express в Екатеринбурге обратились волонтеры добровольческого движения «Дорогами Добра». С этим не-

простым заданием нужно было справиться всего за 2 дня. Вскоре в добровольцы записались 25 человек, готовых потратить на доставку подарков свое личное время. Курьеры старались быстрее завершить свой маршрут и помочь соседу, чтобы «сосед» успел доставить подарки в детский дом. Причем развозили подарки не только они, но и весь операционный отдел, коммерческие представители, супервайзеры, менеджеры.

В итоге мы справились с задачей ничуть не хуже Деда Мороза, а намного быстрее и эффективнее! Одновременно было сделано еще одно доброе дело. Наши теперь уже постоянные друзья и подопечные, детки из детского дома-школы №1, также подготовили письма Деду Морозу. Их мечты и пожелания теперь уже исполнили сотрудники офиса DHL Express в Екатеринбурге. Кто-то купил индивидуальный подарок, кто-то просто пожертвовал средства. Были очень интересные детские письма с просьбами Деду Морозу, например, мальчишки просили им подарить футбольную форму «Аршавин» или бутсы, как у «Манчестер Юнайтед». Делать нечего – пришлось нам исполнять и такие непростые пожелания!

Мурманск

Новый Год – праздник яркий и для многих самый долгожданный и любимый. Но, конечно же, никто так не ждет этого праздника, подарков, елку и Деда Мороза со Снегурочкой, как дети. А нам, взрослым, особенно приятно в это время делиться своим теплом и дарить радость тем, кто в этом нуждается.

Для мурманского DHL уже стало доброй традицией устраивать сюрпризы



к празднику для детишек из приюта «Берегиня». Этот год не стал исключением. В декабре мы организовали очередную благотворительную акцию по сбору средств на новогодние подарки для ребят из неблагополучных семей, живущих в приюте. Наши друзья и компании-партнеры не остались равнодушными. Дети получили от Деда Мороза новую красочную посуду и бытовые принадлежности, сладости и наборы для рисования. Кроме того, в приюте появился новый телевизор.

Москва

Каждый год сотрудники отдела по обслуживанию клиентов ставят спектакль – новогоднюю сказку, ведь с помощью волшебной истории можно просто рассказать о важном. Именно сказ-





и Дедушка Мороз с внучкой Снегурочкой. А они никогда не приходят с пустыми руками!

Конечно же, тут не обошлось без нашей помощи. Дед Мороз попросил нас выбрать подарок для мальчика Лени, который долгое время будет прикован к постели в связи с предстоящей операцией на ногах. Врачи не рекомендовали ему вставать, поэтому мальчику особенно грустно было наблюдать за другими детьми. Сотрудники DHL Express долго думали, как же помочь и развеселить его, и в итоге нашли выход из ситуации. Все вместе мы собрали деньги и подарили ему мечту всех мальчишек – портативную игровую консоль Sony PlayStation Portable. Леня был на седьмом небе от счастья, и мы, само собой, тоже. Можно с уверенностью сказать, что праздник получился очень душевным и уютным. Все ребята разошлись по палатам в отличном настроении. Мы искренне желаем, чтобы наступивший год сделал легким путь к выздоровлению для всех наших подопечных!



кой наши сотрудники смогли показать обделенным любовью детям правильную модель отношений в этом мире: любовь родителей, нежность друг к другу, позитивный взгляд на вещи и события, сострадание. И даже зло в нашей сказке было не особенно злым.

И, конечно же, не обошлось без подарков. В начале декабря в московских офисах DHL Express появились елки, а на елках – письма от детей из подопечной больницы и сиротского приюта. Две недели кипела работа по покупке и сбору подарков, каждый сотрудник, взявший письмо с елки, осознал свою важную миссию помощника Деда Мороза. Те, кому не досталось писем, просто жертвовали деньги на сладости и недостающие подарки. Всем вместе нам удалось исполнить желания почти 150 детей, оставшихся в этот праздник без родителей.

ТОМСК

В конце декабря в гематологическом отделении детской клинической больницы Томска готовилось настоящее волшебное представление. Студенты-культурологи организовали постановку новогодней сказки про Снеговика-почтовика. В гости на праздник пришел



ПОСТУПАЙТЕ В ВЕДУЩИЕ ВУЗЫ РОССИИ ВМЕСТЕ С DHL.

Специальный тариф
700 рублей



www.dhl.ru

- Хотите **подать документы** для поступления в ВУЗ Вашей мечты?
- Хотите подать документы **одновременно** в несколько ВУЗов?
- Хотите отправить результаты ЕГЭ, но не знаете, кому **доверить** пересылку?

Мы поможем Вам добиться успеха!

Отправьте пакет документов для поступления в ВУЗ через службу экспресс-доставки DHL по специальному тарифу – 700 рублей. Мы доставим документы в приемные комиссии выбранных Вами ВУЗов в кратчайшие сроки!

Акция действует с 1 июня до 20 августа 2012 г. только при отправлении документов для поступления в ВУЗы на территории РФ при выборе услуги DHL ЭКСПРЕСС ПО СТРАНЕ. Вес отправления не должен превышать 300 гр. Стоимость каждого отправления по специальному тарифу составляет 700 рублей, включая НДС. Отправление производится по принципу «Один конверт в один ВУЗ». Чтобы воспользоваться специальным тарифом, необходимо предъявить аттестат или его копию. Оплата производится наличными в сервисных отделениях DHL Express.

Вы сможете отслеживать доставку по WAP, SMS или через наш сайт www.dhl.ru.

Обращайтесь в наши сервисные отделения более чем в 150 городах России.

Узнать адрес и телефон отделения DHL в Вашем городе, а также ознакомиться с подробной информацией об акции можно на сайте www.dhl.ru

Рекомендуем заранее убедиться, что выбранный Вами ВУЗ принимает документы, отправленные службой экспресс-доставки, уточнить крайний срок приема документов, проверить наличие всех необходимых для поступления документов и иметь при себе адрес ВУЗа с индексом. В графе «адресат» рекомендуем писать «Канцелярия» или «Приемная комиссия». DHL не несет ответственности за непоступление в выбранный Вами ВУЗ. Тариф на уведомление о доставке в рамках данной акции составляет 300 рублей.

DHL
EXPRESS